



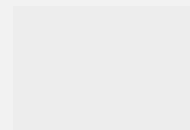
Memorias



ISBN 978-987-733-175-2



Facultad de Turismo y Urbanismo
Universidad Nacional de San Luis



Universidad Nacional de San Luis

Rector

Dr. Félix Nieto Quintas

Facultad de Turismo y Urbanismo

Decana Normalizadora

Esp. Norma Pereyra

Secretaria de Investigación y Posgrado

Dra. Daniela Girolimetto

Secretaria Académica y de Extensión

Prof. Mariela Bonilla

Secretaria General y de Infraestructura

Lic. Aida Espinosa Castaño

Compilación

Dra. Daniela Girolimetto

Esp. Susana Paredes

Realización Documental

Lic. Alberto Trossero

Girolimetto, Daniela

Memorias del 2do Encuentro Internacional de Turismo en Serranías investigación y gestión del patrimonio / Daniela Girolimetto ; Susana Paredes ; compilado por Susana Paredes ; Daniela Girolimetto. - 1a ed. - San Luis : Nueva Editorial Universitaria - U.N.S.L., 2019.

350 p. ; 21 x 30 cm.

ISBN 978-987-733-175-2

1. Información Turística. I. Paredes, Susana. II. Paredes, Susana, comp. III. Título.
CDD 790.18

DESTINOS TURÍSTICOS: REFLEXIONES TEÓRICO-METODOLÓGICAS Y ESTUDIOS APLICADOS A DISTINTAS ESCALAS

Rodriguez, C. A.
crodriguez@uns.edu.ar

Gallucci, S.
gallucci@uns.edu.ar

Caruso, M.J.
mjcaruso@uns.edu.ar

Departamento de Geografía y Turismo- Universidad Nacional del Sur
Tanana, A.

Departamento de Geografía y Turismo- Universidad Nacional del Sur
CONICET

ariadna.tanana@uns.edu.ar

Resumen

Este artículo pretende dar a conocer el proyecto de investigación a desarrollar por un equipo de trabajo interdisciplinario, compuesto por docentes y alumnos avanzados de la Licenciatura en Turismo del Departamento de Geografía y Turismo (DGyT), Universidad Nacional del Sur (UNS). El proyecto, denominado “Destinos turísticos: reflexiones teórico-metodológicas y estudios aplicados a distintas escalas”, se encuentra en su fase inicial, con una duración estimada de cuatro años (2018-2022). El mismo es una continuación de estudios precedentes realizados por el mismo equipo de trabajo. Su importancia radica en generar investigaciones desde un abordaje teórico-metodológico a partir de estudios de caso, aplicados a distintas escalas de análisis: macro, meso y micro.

Palabras clave: Destinos turísticos - Reflexiones teórico-metodológicas - Planificación turística - Gestión - Organizaciones turísticas.

Introducción

En las últimas décadas, han surgido cambios en los sistemas económico, social, ambiental, político e institucional que configuran nuevos escenarios y retos para el turismo. Los destinos se enfrentan al desafío de adaptarse de manera continua e inmediata a estos cambios y reducir la incertidumbre en la que operan. Ante este escenario, la generación de conocimiento científico desde el ámbito académico resulta relevante para conocer las diferentes dimensiones del turismo, contribuyendo a su vez, a la mejora en el proceso de toma de decisiones desde la gestión. Surge así, como supuesto general y punto de partida del estudio, que:

“Las investigaciones académicas del turismo en el contexto latinoamericano presentan limitaciones en tanto abunda la realización de estudios empíricos y prescripciones normativas sobre los distintos sectores del turismo, desde diversos campos disciplinares”.

Para profundizar este supuesto, el proyecto tiene como objetivo general:

- Fomentar reflexiones teórico-metodológicas a través de estudios empíricos en el campo del turismo.

Y como objetivos específicos:

- Reflexionar sobre los aportes de la planificación y gestión turística en el desarrollo de los destinos.
- Estudiar la incidencia de factores determinantes en las decisiones de negocios turísticos y conformación de productos-mercado estratégicos.
- Analizar diferentes dimensiones de la gestión del servicio en organizaciones turísticas y su contribución al desarrollo de los destinos.

Estos últimos objetivos constituyen las tres líneas de investigación sobre las cuales se estructura el proyecto. La primera, se fundamenta en la necesidad que tienen los gestores de los destinos de implementar diversas políticas y estrategias que orienten la actividad. En algunos casos, se observa que los mismos asumen un rol protagónico en cuanto al desarrollo, el liderazgo, la innovación y la comunicación. En otros, se evidencia que la planificación y la gestión turística, lideradas por el sector público, se presentan como etapas conflictivas, vinculadas principalmente a la implementación de procesos de planeamiento centralizados, utilizados como instrumento de visualización o propaganda política, esto evidencia el débil compromiso asumido por los actores en la etapa de gestión. La segunda, pretende estudiar la incidencia de factores determinantes en las decisiones de negocios turísticos y conformación de productos-mercado estratégicos de los destinos. A través de la misma, se considera que el diseño e implementación de un conjunto de métodos y criterios de evaluación de la gestión turística permitirá generar datos cuali-cuantitativos. De los mismos, se obtendrá información relevante sobre diferentes dimensiones del fenómeno turístico, contribuyendo a la mejora en el proceso de toma de decisiones. La tercera, se propone analizar diferentes dimensiones de la gestión del servicio en organizaciones turísticas y su contribución al desarrollo de los destinos. La misma se basa en que la gestión de los procesos de prestación de servicios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes/clientes, constituye una ventaja competitiva del destino. En este sentido, el estudio de la gestión de los servicios en las organizaciones implica abordar diferentes dimensiones, tales como, gestión de recursos humanos, responsabilidad social empresarial, calidad percibida por el cliente, cultura organizacional, entorno físico en contacto con el visitante, gestión por procesos, planificación estratégica, percepción de los prestadores turísticos, tecnologías de la información y comunicación, accesibilidad, entre otros.

Cada línea de investigación reúne profesionales que estudian al turismo desde distintas perspectivas para producir un abordaje interdisciplinario e integrado del objeto de estudio. Por ello, la dinámica de la investigación busca generar sinergias que permitan alcanzar resultados que articulen los niveles de análisis mencionados, fomentando la reflexión y producción teórico-metodológica con base en estudios de caso seleccionados.

Metodología

La investigación presenta un enfoque mixto en base a la selección de datos y estrategias cualitativas y cuantitativas. En cuanto a las fuentes de información, se apoya en forma complementaria en fuentes primarias y secundarias a través de tareas de campo, laboratorio y gabinete. Asimismo, para alcanzar los objetivos, se realizará un análisis

crítico de las principales conceptualizaciones y abordajes en los que se inscriben las problemáticas y tendencias propias de la planificación, la gestión, el mercado y las organizaciones turísticas, a distintas escalas en el contexto latinoamericano. Se utilizará el método de estudio de caso, como forma de organizar los datos vinculados al turismo, considerando en su análisis, las limitaciones que pueda generar en términos de validez y confiabilidad.

El procedimiento metodológico planteado consta de las siguientes fases:

1) *Fase de búsqueda de la información*, en la que se recopilará, analizará y evaluará documentación convencional, datos de fuentes estadísticas (INDEC, MINTUR-REPOTUR, entre otros) y documentos periodísticos. Se aplicarán técnicas, tales como: observación directa, entrevistas a informantes clave, diseño y aplicación de encuestas estructuradas y semi-estructuradas tanto a visitantes y residentes como otros actores sociales del sistema turístico y, relevamiento y evaluación de recursos turísticos-recreativos. La información generada en esta primera fase permitirá avanzar en la etapa de comprensión y análisis, para establecer las interrelaciones existentes entre los diversos componentes del espacio turístico.

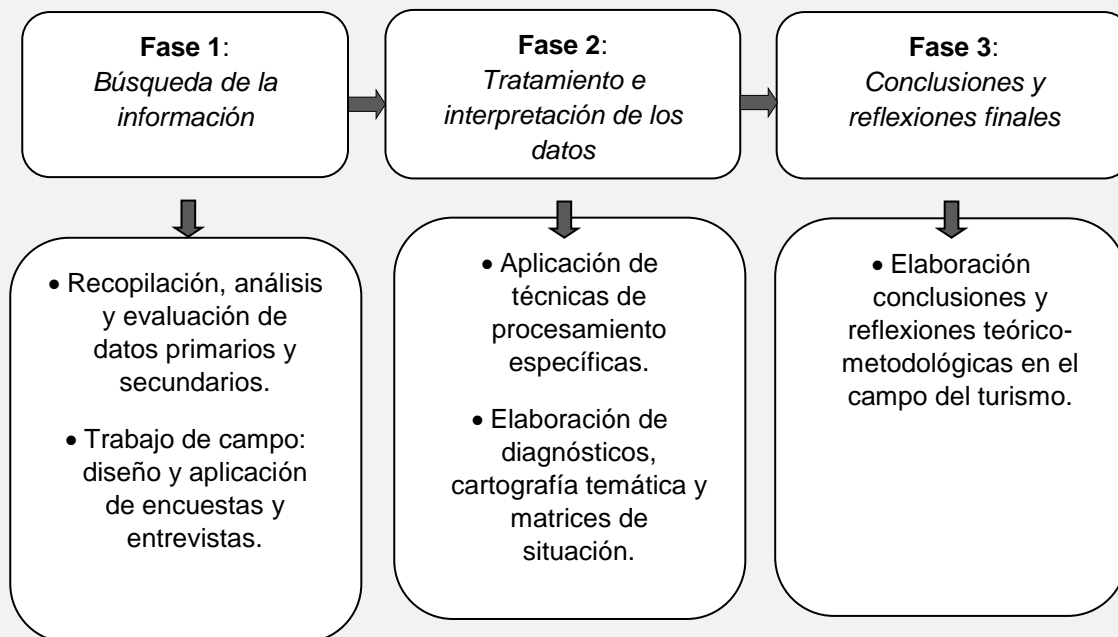
2) *Fase de tratamiento e interpretación de los datos*, que consistirá en la selección de técnicas de procesamiento específicas, entre ellas, Sistemas de Información Geográfico (SIG) y sistemas de procesamiento estadísticos. A partir de allí, se podrá realizar un diagnóstico preliminar sobre el estado de situación, elaborar cartografía temática y matrices síntesis de resultados.

3) En función de las anteriores, se arribará a la *Fase de elaboración de conclusiones y reflexiones finales* con el propósito de ampliar el conocimiento existente sobre el turismo, en el contexto latinoamericano.

Este procedimiento metodológico (Figura 1) será aplicado en cada una de las tres líneas de investigación planteadas.

Figura 1

Procedimiento metodológico de la investigación



Fuente: Rodriguez, Gallucci, Caruso, Tanana, 2018.

Marco de referencia

La planificación, en sus inicios, ha sido entendida como un proceso objetivo, racional, lineal y fuertemente verticalista. El plan era resultado del trabajo de un equipo de profesionales o técnicos expertos, enfocado en la resolución de un problema determinado, el cual una vez finalizado, se comunicaba a los dirigentes políticos y a la sociedad civil, que asistían como meros receptores de las propuestas (Kuper *et al.*, 2010). Asimismo, los documentos elaborados tenían un carácter estático y generalmente no llegaban a una fase de aplicación en los destinos. Esto evidencia que la planificación tradicional no se concebía como una herramienta fundamental para garantizar el desarrollo integral de un destino turístico, lo cual se agudizaba en aquellos de crecimiento espontáneo.

A partir de los años '70 este enfoque comenzó a ser cuestionado y sometido a revisiones debido a problemas de operatividad y resultados poco eficientes, surgiendo así la planificación estratégica. La misma, si bien continúa bajo la dirección de técnicos expertos, propicia la intervención de otros actores sociales (públicos y privados) vinculados con el turismo, entendiéndolo como un sector de la economía. En este sentido, la planificación comienza de manera incipiente a estar al servicio del destino.

En décadas recientes, surge una propuesta superadora a la anterior, concebida como una planificación participativa y prospectiva, en la que los actores "tienen una importancia especial en las estrategias y las acciones que deben emprenderse para adaptarse a las nuevas condiciones del contexto, caracterizado, entre otras cosas, por la desintermediación y los nuevos hábitos de la demanda turística, en los que la experiencia, la mayor actividad en destino y el descubrimiento y autoorganización son clave" (Merinero Rodríguez y Pulido Fernández, 2009: 173). Se trata de un proceso continuo y flexible que da lugar a modificaciones y ajustes en los planes. Implica la participación efectiva de diferentes actores involucrados con el propósito de garantizar el desarrollo integral de un destino.

En este proceso, los centros académicos y de investigación tienen un rol fundamental en la producción y transferencia de conocimiento científico a fin de mejorar la toma de decisiones en la gestión de los destinos, en contextos dinámicos y cambiantes.

Resultados y conclusiones

Dado que el proyecto se encuentra en su fase inicial, aún no se dispone de resultados parciales ni conclusiones finales. Sin embargo, se espera iniciar el camino de la reflexión en el campo del turismo para la construcción de conocimiento científico y la consolidación del mismo como disciplina.

Referencias bibliográficas

- Bercial, R. y Timón, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de turismo*, (15).

- Capanegra, C. (2005). Políticas, intelectuales e instituciones del turismo en Argentina 1955- 2001. Emergencia e institucionalización del turismo como objeto de política y planificación en Argentina. Ponencia presentada en *VII Jornadas Nacionales y Primer Simposio Internacional de Investigación- Acción en Turismo*, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca.